Informe

Carta de Servicios
Vigo Barcelona S.A.

Departamento de Calidad, Medio Ambiente y RSE
28/03/2023

TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	LA EMPRESA: VIGO BARCELONA S.A.	3
3.	SERVICIOS	4
4.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	4
5.	COMPROMISOS E INDICADORES	6
6.	ATENCIÓN AL CLIENTE	9
7.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN	10
8.	NORMATIVA APLICABLE	10

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de **VIGO BARCELONA S.A.** se ha propuesto como objetivo prioritario, alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de calidad aplicables y exigidos por sus clientes. Asimismo, y dentro del concepto de calidad global la empresa, se compromete a respetar y preservar adecuadamente el medio ambiente y a efectuar sus trabajos dentro de las condiciones de seguridad adecuadas, aplicando para ello las medidas legales correspondientes a ambos campos.

Para alcanzar este objetivo, **VIGO BARCELONA S.A.** ha establecido unos parámetros que le permiten garantizar la calidad de sus servicios, mediante un estricto control de la prestación de los mismos y de los medios empleados, manteniendo en todo momento la seguridad y el respeto al medio ambiente.

La calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad es un compromiso de la empresa y una responsabilidad individual de cada miembro del colectivo, que se plasman en acciones concretas que reflejan una imagen de profesionalidad y calidad de servicio.

Por ello, esta Carta de Servicios constituye la herramienta a través de la que, de forma clara y transparente, comunicamos a nuestros usuarios los estándares de calidad que **VIGO BARCELONA S.A.** se compromete a cumplir en la prestación de los servicios, sirviendo como marco para el establecimiento de los objetivos de mejora continua.

Fdo. La Dirección

2. LA EMPRESA: VIGO BARCELONA S.A.

La empresa **VIGO BARCELONA S.A.** (VIBASA) se constituyó en el año 1990 al ser sus socios fundadores adjudicatarios de la concesión del servicio público regular de transporte de viajeros en la línea Vigo - Barcelona, concurso convocado por la Dirección General de Transportes ese año. En el año 1998, tras la unificación de las concesiones conseguidas hasta esta fecha, Vigo-Barcelona-Bilbao, Irún-Barcelona y Lleida-Tarragona, **VIBASA** consigue posicionarse en el transporte regular de larga distancia alcanzando definitivamente la titularidad de una concesión debidamente estructurada y capacitándose así para asumir nuevos retos empresariales. Dichas concesiones se ampliaron posteriormente con las líneas desde Salou a Pontevedra e Irún.

En definitiva, la concesión Vigo (Pontevedra) – Irún (Guipúzcoa) y Barcelona da respuesta a la demanda de tráfico existente entre las tres comunidades autónomas históricas, Cataluña, Galicia y País Vasco. A estos corredores se les ha ido dotando de nuevos tráficos atendiendo también a las comunidades de Castilla-León, La Rioja, Navarra y Aragón. La longitud de itinerarios de esta concesión suma en total 2.809 Km.

Por Resolución de la Dirección General de Transporte Terrestre, de abril de 2014, VIBASA consigue el contrato de gestión del servicio público de transporte regular de viajeros de uso general por carretera entre Coria-Salamanca-Barcelona con hijuelas (VAC-053), ampliando así, a tres concesiones, los servicios de **VIBASA**.

En la actualidad, la experiencia en el sector de transporte de viajeros por carretera nos lleva a ocupar una posición de liderazgo, merced a nuestro conocimiento de la actividad, lo que nos permite ofrecer una amplia gama de servicios con la que tratamos de obtener la máxima satisfacción de nuestros clientes en sus distintas necesidades.

Además de los medios materiales con los que cuenta nuestra empresa, una flota de vehículos equipada con los más modernos sistemas de seguridad y confort, destinada al disfrute del viajero, ofreciendo un transporte de calidad, hay que destacar los medios humanos con los que cuenta **VIBASA**. El equipo humano de **VIBASA** está formado por personal altamente cualificado, con una excelente formación teórica y práctica, a lo que se une la experiencia real en el puesto de trabajo. Desde sus inicios, en el año 1990, **VIBASA** ha mantenido un constante y creciente desarrollo, hasta ocupar un lugar destacado en el sector del transporte de viajeros por carretera. Esta posición de privilegio nos alienta día a día para seguir trabajando y evolucionando en nuestro compromiso de ofrecer a nuestros clientes un mejor servicio.

3. SERVICIOS

VIGO BARCELONA S.A. es titular del Contrato de gestión del Servicio de Transporte Público regular y de uso general de viajeros por carretera entre Vigo – Irún – Barcelona **(VAC-219).**

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- **Billetes**
  - Te recomendamos que adquieras tus billetes con suficiente antelación, de esta forma podrás realizar la elección de plaza y evitar incomodidades en la compra.
  - Puedes adquirir tus billetes en los puntos de venta **VIBASA,** mediante la red de colaboraciones comerciales autorizadas o en la página web www.monbus.es.
  - Comprueba siempre la exactitud de los datos de tu billete y sus condiciones generales en el momento de la compra y consérvalo hasta el final de su viaje.

- **Tiempos de viaje**
  - Persónate a la salida de tu autocar con un mínimo de 15 minutos de antelación.
  - Sigue las indicaciones del conductor y respeta las horas de salida que este te indique en las posibles paradas.
  - El art.6 del R.D. 1293/1999 prohíbe fumar a bordo del vehículo.
  - Colabora en mantener limpio el vehículo utilizando las papeleras. Si precisas utilizar el baño, asegúrate de mantenerlo en las condiciones de limpieza, tal y como te gustaría encontrarlo.
  - Por razones de seguridad, en los momentos de conducción, solo deberás dirigirte al conductor en casos de extrema necesidad.
  - El conductor solamente puede realizar paradas, recoger o dejar viajeros en los puntos autorizados.
  - Deberás permanecer sentado hasta que el vehículo esté totalmente parado y revisar que llevas contigo todas tus pertenencias y no dejas objetos en el autobús.

- **Vehículos de refuerzo**
  - Derivado de la intensificación de demanda y para facilitar la máxima disponibilidad de plazas, cabe la posibilidad de que el vehículo en el que viajes no sea el habitual y por consiguiente no reúna las mismas características. En cualquier caso, corresponderá a una empresa homologada y reunirá características similares.

- **Equipajes**
  - La compra del billete te da derecho a transportar gratuitamente 2 piezas de equipaje (maletas, mochilas o bolsos de viaje) siempre y cuando tengan unas dimensiones inferiores a medio metro cúbico, y no superen en su conjunto hasta un máximo de 30 kg; quedan excluidos los equipajes especiales que deberán ser facturados en la taquilla abonando la correspondiente tarifa.
  - El equipaje especial (bicicletas, tablas de surf, esquís, etc.) y excesos de equipaje de más de 30 kg deberá ir embalado, quedando sujeto su transporte a la disponibilidad de espacio en maletero. En el caso de bicicletas, además de embalada, deberá ir con la rueda delantera desmontada.
  - No será admitido el transporte de todo aquello que pueda representar un riesgo de deterioro de equipajes de otros viajeros: productos perecederos, alimenticios, materiales u objetos peligrosos (inflamables, corrosivos, etc.). Asimismo, está totalmente prohibido el transporte de armas, así como de sustancias o productos ilegales.
  - La legislación vigente prevé la posibilidad de transporte de animales de compañía en bodega y en jaula homologada, en ningún caso a bordo del autobús, excepción hecha para perros lazarillo.

- **Sugerencias y reclamaciones**
  - Los usuarios tienen a su disposición un libro de reclamaciones (diligenciado por la Administración competente) en las distintas taquillas autorizadas para la venta de billetes, así como en los vehículos que prestan los servicios.
  - Puedes presentar tus sugerencias en nuestros puntos de venta de billetes, telefónicamente a través del número 982 29 29 00, en la página web www.monbus.es cumplimentando el formulario de contacto, o si lo deseas por el correo electrónico sugerencias@monbus.es.

- **Cancelación y retrasos**
  - En caso de cancelación por causas imputables a nuestra organización tiene derecho a la devolución del importe íntegro del billete o a viajar en otra fecha en la que se realizase el mismo servicio.
  - Los retrasos derivados de causas de fuerza mayor (meteorológicas, averías, congestiones de tráfico, etc.) no comportarán responsabilidad de **VIGO BARCELONA S.A.** por lo que respecta a posibles conexiones con otros medios de transporte o compensación económica por el hecho de retraso. En estos casos, la empresa no tiene obligación de devolver íntegra o parcialmente el importe del billete ni compensar al viajero de ningún modo.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

- **ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO OFERTADO**

  VIBASA se compromete a realizar el 100% de los servicios ofertados para las líneas de la concesión.

- **ACCESIBILIDAD**

  VIBASA se compromete a tener el 100% de su flota de vehículos para la explotación de la concesión adaptada para personas con movilidad reducida (PMR).

- **INFORMACIÓN**

  VIBASA se compromete a dotar de los recursos necesarios para conseguir que los usuarios obtengan la información requerida en los puntos de venta y en la página web.

  Para comunicarse con la compañía, las personas usuarias disponen de diferentes medios:

  - **Puntos de venta de billetes**:
    - Taquilla de la Estación de Autobuses de Sants (C/Viriat, 08014, Barcelona)
    - Taquilla de la Estación de Autobuses de Ourense (C/Eulogio

Gómez Franqueira, 32001, Ourense)
- Taquilla de la Estación de Autobuses de Vigo (Avda. de la Estación, 1, 36201, Vigo (Pontevedra))
- Taquilla de la Estación de Autobuses de Pontevedra (Avda. Estación, 36004, Pontevedra)
- Página Web de MONBUS (www.monbus.es)

- **Servicio de Atención al Cliente**
  - Email: info@monbus.es o sugerencias@monbus.es
  - Teléfono 982 29 29 00 en el siguiente horario:
    - Lunes a viernes: de 08:00 a 21:00h (horario continuado)
    - Sábados y domingos: de 9:00 a 13:30h y de 15:00 a 21:00h
    - Festivos: de 10:00 a 14:00h y de 16:00 a 20:00h
- Si lo deseas también puedes utilizar la página web (www.monbus.es) cumplimentado el **formulario de contacto** que encontrarás en la sección **Contacto**.
- **Redes Sociales:**
  - Twitter: twitter.com/monbusinfo
  - Facebook: facebook.com/monbusviajeros
  - Instagram: instagram.com/monbusinfo/

Diariamente, el personal del servicio de Atención al Cliente da respuesta al 100% de los correos electrónicos recibidos y los mensajes en redes sociales. Éstos son tratados según la solicitud del cliente, o transferidos, en su caso, al departamento que corresponda.

- **CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y FRECUENCIAS**

VIBASA se compromete a dotar de los recursos necesarios para conseguir que los usuarios obtengan la información sobre horarios, líneas, rutas, calendarios e itinerarios en las estaciones de autobuses donde operamos con esta concesión además de en nuestra página web (www.monbus.es).

Las horas de salida de cabecera de los vehículos no tendrán retrasos de más de 10 minutos con respeto a las establecidas y divulgadas. Este compromiso se garantiza para el 95% de los servicios.

- **ATENCIÓN AL CLIENTE**

VIBASA está certificada en la Norma ISO 10002:2018 de Satisfacción del Cliente por lo que se compromete a responder al menos el 100% de las quejas recibidas en los siguientes 7 días.

- **CONFORT**

VIBASA cuenta con un protocolo de limpieza en el que se garantiza que los vehículos de la flota que presta los servicios de transporte se limpian diariamente. La garantía de este cumplimiento es del 100%.

- **SEGURIDAD**

VIBASA se compromete a que el 100% de los autobuses destinados a esta concesión dispongan de extintores y salidas de emergencia. Además, **VIBASA** está certificada en la Norma (ISO 22320) de Gestión de Emergencias, con lo que se garantiza la correcta actuación en caso de emergencia.

- **IMPACTO AMBIENTAL**

La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo autobuses que cumplan la última normativa medioambiental en vigor. Nos comprometemos a que **VIBASA** esté certificada en la Norma UNE EN ISO 14001:2015 y, además, se compromete a que el 100% de los autobuses que prestan servicio tengan un consumo medio inferior a 33 l/100 km.

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia durante los años 2022 y 2023.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad bianual a través de estos medios:

- Página web (www.monbus.es)
- Futuras ediciones de la Carta de Servicios.

6. ATENCIÓN AL CLIENTE

VIBASA pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para cualquier tipo de comunicación que deseen realizar:

- **EN PERSONA**

  VIBASA dispone de múltiples centros de Atención al Público coincidiendo con los puntos de venta de billetes que puedes consultar en la sección de Puntos de Venta de la página web (www.monbus.es).

- **POR ESCRITO**

  Te informamos de que dispones de Hojas de Reclamación / Sugerencias en los centros de Atención al Público anteriormente mencionados. También puedes hacer uso de nuestro servicio de atención telemática a través del mail: info@monbus.es o sugerencias@monbus.es.

  Si lo deseas puedes utilizar la página web (www.monbus.es) cumplimentado el formulario de contacto que encontrarás en la sección **Contacto**.

  Otra opción son las redes sociales de MONBUS:

  - https://twitter.com/monbusinfo

  - https://www.facebook.com/monbusviajeros

  - https://www.instagram.com/monbusinfo/

  Igualmente puedes remitirnos información a la siguiente dirección postal:

  VIBASA
  Polígono Louzaneta
  C/ Cotón de Arriba Nº2
  27297 Lugo (España)

- **POR TELÉFONO**

  VIBASA tiene a disposición de sus clientes el teléfono (+34) 982 29 29 00 disponible:

  - Lunes a viernes: de 08:00 a 21:00h (horario continuado)

- Sábados y domingos: de 9:00 a 13:30h y de 15:00 a 21:00h
- Festivos: de 10:00 a 14:00h y de 16:00 a 20:00h

7. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Proporcionar a sus clientes servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, aportando soluciones reales a problemas concretos, constituye un objetivo fundamental de la política de **VIBASA**.

Para alcanzarlo, la empresa realiza encuestas de satisfacción a los clientes de sus servicios. Otra importante fuente de datos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios son las reclamaciones, quejas y sugerencias.

En caso de que el cliente quiera realizar una sugerencia o formalizar una incidencia a la que se dará un tratamiento interno, se pone a su disposición una "Hoja de Sugerencia/Incidencia". En caso de que el cliente quiera realizar una Reclamación, es obligatorio poner a su disposición el "Libro de Reclamaciones" oficial. El plazo máximo para la contestación es de un mes, a contar desde el momento en que se produzca la queja, sugerencia o reclamación.

8. NORMATIVA APLICABLE

Entre otras, el marco normativo en el que se encuadra el servicio de transporte de viajeros es el siguiente:

- Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. - Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículo a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo y sus modificaciones.
- Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado del transporte por carretera y sus modificaciones.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las

condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad y sus modificaciones.

9. RESULTADOS COMPROMISOS 2023

La empresa VIGO-BARCELONA S.A. de acuerdo con los requisitos de la norma UNE 93200 publica los resultados obtenidos en la anualidad 2023:

COMPROMISO	NIVEL DE EXIGENCIA	RESULTADOS 2023
Cumplimiento de los servicios ofertados	Al menos 98% de los servicios	100% de los servicios realizados Cumplido
Accesibilidad: Vehículos adaptados	100% de los vehículos adaptados a PMR	100% vehículos adaptados Cumplido
Información: Respuesta a correos electrónicos, llamadas y mensajes en RRSS	100% de usuarios obtengan la información requerida	100% demandas atendidas y contestadas Cumplido
Cumplimiento de horarios: horas de salida de cabecera no tendrán retrasos de más de 10 min	Al menos en el 95% de los servicios	71% de servicios con puntualidad No cumplido
Respuesta a quejas	100% de las quejas respondidas en los siguientes 7 días	El tiempo máximo de respuesta a usuarios ha sido 48 horas Cumplido
Confort: Protocolo de limpieza	100% de los vehículos utilizados en servicio con limpieza	No se han realizado inspecciones de servicio No cumplido
Seguridad: extintores, cartelería y salidas de emergencia	100% de los vehículos inspeccionados en estado conforme	10% de los vehículos Inspeccionados en estado conforme No cumplido
Impacto ambiental: consumo medio de combustible	Consumo medio anual 33 l/100 Km	Consumo medio anual 29,6 l/100 km Cumplido

MONBUS

Carta de Servicios
UTE SERVICIO AEROBÚS

Departamento de Calidad, Medio Ambiente y RSE
22/02/2024

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 2
2. LA EMPRESA: UTE SERVICIO AEROBÚS 3
3. SERVICIO 4
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS 4
5. COMPROMISOS E INDICADORES 11
6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA 14
7. ATENCIÓN AL CLIENTE 15
8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN 15
9. CONECTIVIDADES CON OTROS SERVICIOS 15
10. SEGURO DE VIAJEROS 16
11. NORMATIVA APLICABLE 16

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de **UTE SERVICIO AEROBÚS** se ha propuesto como objetivo prioritario, alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de calidad aplicables y exigidos por sus clientes. Asimismo, y dentro del concepto de calidad global la empresa, se compromete a respetar y preservar adecuadamente el medio ambiente y a efectuar sus trabajos dentro de las condiciones de seguridad adecuadas, aplicando para ello las medidas legales correspondientes a ambos campos.

Para alcanzar este objetivo, **UTE SERVICIO AEROBÚS** ha establecido unos parámetros que le permiten garantizar la calidad de sus servicios, mediante un estricto control de la prestación de los mismos y de los medios empleados, manteniendo en todo momento la seguridad y el respeto al medio ambiente.

La calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad es un compromiso de la empresa y una responsabilidad individual de cada miembro del colectivo, que se plasman en acciones concretas que reflejan una imagen de profesionalidad y calidad de servicio.

Por ello, esta Carta de Servicios constituye la herramienta a través de la que, de forma clara y transparente, comunicamos a nuestros usuarios los estándares de calidad que **UTE SERVICIO AEROBÚS** se compromete a cumplir en la prestación de los servicios, sirviendo como marco para el establecimiento de los objetivos de mejora continua.

Fdo. La Dirección

2. LA EMPRESA: UTE SERVICIO AEROBÚS

Con una larga tradición en la gestión de servicios de transporte de viajeros en autobús, ALCALABUS tiene una experiencia de más de 40 años en la gestión del transporte urbano de la ciudad de Alcalá de Henares. Sin embargo, es desde el 1 de febrero de 2011 cuando se convierte en concesionario titular del servicio urbano de viajeros por concesión del Ayuntamiento de la ciudad. Con la adhesión en 1987 de este ayuntamiento al Consorcio de Transportes de Madrid, fue este último quien asumió las competencias del transporte urbano de la Ciudad de Alcalá de Henares. Actualmente el servicio consta de doce (12) líneas y ha transportado a más de nueve (9) millones de viajeros durante el año 2016.

Por su parte, CASTROMIL es una empresa fundada en 1910 en Galicia que inició su actividad en el campo de la automoción, las mercancías y el transporte de viajeros. En 1929 consiguió las concesiones de las rutas más importantes de esta comunidad, concretamente las de La Coruña, Santiago de Compostela, Caldas de Reyes, Pontevedra y Vigo. Su crecimiento fue continuado durante las siguientes décadas, obteniendo nuevas rutas hasta alcanzar una flota de 200 autobuses en 2002, fecha en la que la empresa se integró en el grupo MONBUS, donde consolidó su actividad.

Respecto a MONFORTE era en la década de los 70 la empresa más importante de transporte de viajeros de Lugo, momento en el que se integró en el grupo MONBUS e inició su expansión de servicios, compaginando sus coberturas en los pueblos cercanos donde se celebraba algún mercado o feria con el transporte escolar y el transporte regular mediante la línea Lugo-Barcelona, un campo que sería debidamente legalizado después de la promulgación de las primeras concesiones oficiales, empezando así una fuerte apuesta por los servicios de larga distancia hacia Cataluña y el País Vasco.

La UTE resultado de la unión de estas tres empresas nace con los conocimientos, tradición y sensibilidad suficientes para afrontar los retos del servicio objeto de este concurso. Siendo conscientes de los importantes desafíos que supone el transporte público de personas y el servicio del Aerobús en particular, hemos hecho un gran esfuerzo por afrontarlos de manera solvente y decidida, con propuestas claras y viables que deseamos respondan a las expectativas de la AMB, y en definitiva, permitan que este servicio experimente una evolución importante en términos de servicio y calidad en beneficio de los usuarios.

3. SERVICIO

UTE SERVICIO AEROBÚS es titular del Contrato de gestión del *Servicio Público de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros en Autobús entre Barcelona y el Aeropuerto de Llobregat (Aerobús) del Área Metropolitana de Barcelona (Servei Públic de Transport Col·lectiu Urbà de Viatgers en Autobús entre Barcelona i l'Aeroport del Llobregat (Aerobús) de l'Àrea Metropolitana de Barcelona).*

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- **Billetes**

La venta de títulos del servicio se efectúa a través de los siguientes canales:

- On-line: a través de la página web del servicio y de la aplicación móvil.
- En las máquinas de auto venta de billetes situadas en las paradas finales. Se dispone de 4 en la terminal 1 (T1), 2 en la terminal 2 (T2) y cuatro en la parada de Plaza Catalunya.
- En el punto de atención al usuario situado en el interior de la Terminal T2B.
- Venta telefónica: 24 horas al día, 365 días a la semana.
- Al personal de asistencia al viajero: situados en las paradas finales.
- En los puntos de venta de Monbus en Barcelona.
- En el propio autobús.

Se pueden utilizar diferentes medios para la realización del pago de los billetes:

- Tarjeta bancaria: con o sin contacto (en el caso de venta por teléfono, se tendrán que dar los datos al interlocutor).
- Pago a través del teléfono móvil (NFC).
- Dinero en efectivo (monedas y billetes).
- Sistema Paypal: disponible a través de la página web y de la aplicación.

Para poder acceder al servicio es necesario que muestres al conductor/revisor el billete (impreso o en formato digital).

La validez de los billetes será de 90 días desde la fecha de su emisión.

Deberás conservar el billete al menos hasta la finalización del servicio.

1. **Billete de ida y vuelta**

Podrás adquirir el billete de ida y vuelta a través del Sitio Web, de acuerdo con

las condiciones de compra. Las condiciones del billete de ida y vuelta serán las mismas que las del billete sencillo. La validez del billete de ida y vuelta será de 90 días desde la fecha del viaje de ida.

2. Billetes combinados

Podrás adquirir el billete combinado con otros medios de transporte a través del Sitio Web, de acuerdo con las condiciones de compra. Las condiciones del billete combinado serán las mismas que las aplicables a cada uno de los billetes que integran dicho billete combinado, así como las establecidas en este apartado. Los billetes combinados disponibles en el Sitio Web son:

- Sencillo Metro/Bus + Aerobús: ofrece un billete de ida en Aerobús y una validación en la red TMB en la etapa anterior o posterior.
- Hola Barcelona 48h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 2days/48h (que incluye transporte público ilimitado durante 48 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.
- Hola Barcelona 72h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 3days/72h (que incluye transporte público ilimitado durante 72 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.
- Hola Barcelona 96h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 4days/96h (que incluye transporte público ilimitado durante 96 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.
- Hola Barcelona 120h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 5days/120h (que incluye transporte público ilimitado durante 120 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.

Podrás consultar las condiciones aplicables a los billetes Hola Barcelona en la web holabarcelona.com

3. Anulaciones

La petición de anulación del billete no conllevará la pérdida o descuento de ningún importe de compra del mismo siempre que lo solicites dentro de los 90 días posteriores a la fecha de compra.

No se admitirá la anulación del billete, ni por consiguiente tendrás derecho a la devolución de importe alguno siempre que el billete haya sido utilizado o se haya superado el plazo de 90 días de validez desde la fecha de compra.

En el caso de los billetes combinados, no se admitirá su anulación ni por consiguiente tendrás derecho a la devolución de importe alguno siempre que el billete de Aerobús haya sido validado o el voucher de la TMB haya sido canjeado.

No se admitirá la devolución parcial, en ningún caso, en los billetes de ida y vuelta ni en los billetes combinados de Aerobús con otros medios de transporte.

Los billetes adquiridos por Internet únicamente se podrán anular a través del Sitio Web, no admitiéndose en este caso la solicitud de anulación a través del personal de asistencia.

Para poder anular tu billete a través del Sitio Web deberás ir a la sección "Mi cuenta" y acceder introduciendo tus credenciales. A continuación, haz clic en "Pedidos" y podrás ver todas las compras realizadas para pinchar sobre la que quieres realizar la devolución. Como puedes comprobar en esta sección también puedes acceder a tus billetes de forma digital y solicitar tu factura de compra.

4. Tarifas reducidas o precios especiales

En la concesión del "Servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros en autobús entre Barcelona y el Aeropuerto del Prat de Llobregat – Aerobús" actualmente se aplican las siguientes tarifas reducidas o precios especiales:

- Billete sencillo: 6,75 €
- Billete de ida y vuelta: 11,65 €
- Billetes combinados:
    - Sencillo Metro/Bus + Aerobús: 7,90 €
    - Hola Barcelona 48h + Aerobús: 25,05 €
    - Hola Barcelona 72h + Aerobús: 31,35 €
    - Hola Barcelona 96h + Aerobús: 37,45 €
    - Hola Barcelona 120h + Aerobús: 43,55 €

Si eres beneficiario de alguna de las tarifas indicadas, tienes la obligación de presentar la documentación acreditativa y pertinente en vigor a la hora de subir al autocar.

Si a la hora de subir al autocar no pudieras acreditar ser beneficiario de alguna de las tarifas mediante el pertinente documento en vigor, perderás la opción de viajar dado que tu billete sería nulo al considerarse fraudulento, perdiendo asimismo la opción de cualquier tipo de reembolso. En ningún caso se podrá abonar la diferencia económica teniendo que adquirir otro billete completo si se desea viajar.

Las tarifas reducidas no son acumulables entre sí salvo las explícitamente contempladas por la legislación vigente o que así se indique por parte de la empresa.

Antes de adquirir un billete que tenga alguna promoción o descuento especial deberás comprobar las condiciones de la promoción, ya que en este tipo de billetes no se permite su anulación.

A partir del 1 de febrero de 2023, las familias numerosas y monoparentales disfrutarán de un descuento en el billete sencillo de Aerobús del 50% o 20% según categoría.

TIPO DE BILLETE	GENERAL (20%)	ESPECIAL (50%)
Billete sencillo	5,40 €	3,40 €

Este título de transporte con bonificación FM/FN tan solo se puede adquirir al personal de parada o conducción con los siguientes documentos acreditativos (originales y vigentes):

- El DNI, el NIE o el pasaporte.
- El título de familia monoparental o numerosa (el título familiar o el individual) que haya emitido la Generalitat de Catalunya o emitido por cualquier otra comunidad autónoma.

En el momento de la compra del billete, las personas beneficiarias del descuento deben de tener en vigor el documento que acredite su identidad (DNI, NIE o pasaporte del titular) y el documento que acredite la condición de miembro de familia monoparental o de familia numerosa de categoría general (bonificación 20%) o especial (bonificación 50%). Para saber el tipo de tarifa que le corresponde al usuario (general o especial) debes de consultar la categoría que figura en el título acreditativo “Categoría”.

- **Tiempos de viaje**

El Servicio Aerobús cuenta con dos líneas que circulan las 24 horas del día hacia la T1 y la T2 del aeropuerto de Barcelona, los 365 días del año.

Los horarios que se indican a continuación son meramente orientativos ya que pueden verse afectados por numerosas circunstancias ajenas a la voluntad de las empresas de transporte, como las intensificaciones o retenciones de tráfico, controles en carretera, demora en la subida y bajada de viajeros, etc. Si necesitas más información sobre los horarios, puedes llamar a los teléfonos de información que se indican en el Sitio Web: 900 92 96 92.

- **Equipajes**

La compra del billete te da derecho a transportar gratuitamente las piezas de equipaje con las que realices posteriormente el viaje en avión. Es condición imprescindible para poder transportar tanto el equipaje normal (maleta, mochila o bolso de viaje) como los equipajes especiales, que viajes en el mismo autocar que el equipaje transportado.

No está permitido el transporte de productos perecederos, alimenticios, etc. Asimismo, está terminantemente prohibido el transporte de armas, así como de sustancias o productos ilegales.

La empresa no se responsabilizará de los daños que puedan sufrir los objetos frágiles (objetos de cristal, porcelana, cuadros, etc.) que vayan dentro de las maletas, mochilas, bolsos de mano, etc. En caso de que desees transportar este tipo de bienes u otros bienes de valor deberás llevarlos bajo tu exclusiva custodia y responsabilidad. La empresa no se responsabiliza de los daños que pudieran sufrir este tipo de bienes ni, en su caso, de su extravío, robo o pérdida. Si viajas con un instrumento musical deberás transportarlo en su correspondiente funda, eximiendo a la empresa transportista de cualquier daño o deterioro que pueda sufrir.

No será admitido al transporte todo aquello que pueda representar riesgo evidente de provocar molestias o daños a otros viajeros o materiales u objetos peligrosos (sustancias explosivas, inflamables, tóxicas, corrosivas, etc.).

En caso de que se estime la responsabilidad de la empresa por la pérdida o extravío de un equipaje, esta estará limitada al importe que se señala en el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.

- **Transporte de mascotas, perros lazarillo y de asistencia**

Están autorizados a viajar sin limitaciones los perros lazarillo y los perros de asistencia siempre y cuando cumplan con los términos contemplados en el Real Decreto 1544/2017, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, los perros que acompañan a los trabajadores de seguridad o los animales domésticos que vayan con transportín debidamente preparados para que no puedan ensuciar ni incomodar al resto de viajeros.

La empresa únicamente admitirá el transporte de mascotas en las condiciones que a continuación se expondrán:

- Únicamente podrás transportar como mascotas pequeños animales de compañía entendiendo por tales los perros, gatos, hurones, hámsteres, así como pequeñas aves, siempre y cuando no excedan de 10 kg. de peso.
- Si deseas transportar una mascota, esta deberá viajar en el interior de una jaula o transportín debidamente homologada al efecto que deberás proporcionar y llevar en el momento del embarque. La jaula o transportín deberá disponer de un fondo impermeable que contenga los residuos. En caso de transporte de perros, se recomienda que dispongan de bozal para no molestar al resto de viajeros.
- El transporte de la mascota se realizará bajo tu entera responsabilidad y tendrás que viajar en el mismo servicio que el animal. Asimismo, tienes que presentarla al embarque en perfectas condiciones de higiene y físicas, exonerando a la empresa transportista de cualquier daño que pudiera sufrir o provocar la mascota durante el transporte. De esta forma, si por cualquier circunstancia la mascota provocase daños a los equipajes del resto de viajeros, la responsabilidad corresponderá al dueño de la misma, el cual deberá indemnizar a los viajeros afectados por los daños ocasionados.

- **Sugerencias y reclamaciones**

Tienes a tu disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con carácter interno– en los vehículos que prestan los servicios.

Si deseas presentar una reclamación frente a la empresa, deberás hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el libro habilitado para tal efecto, siendo éste

únicamente de carácter interno y con la finalidad de mejorar los servicios.

Con el fin de facilitar el proceso de sugerencias, también puedes plantearlas a través del Sitio Web o a través del correo electrónico info@aerobusbarcelona.es.

- **Prohibiciones**

Está terminantemente prohibido fumar dentro de los vehículos según Real Decreto 1293/1999 de 23 de julio.

No se admitirán a la utilización del servicio a las personas que:

1. Sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición. El viajero no tendrá derecho a acceder a un servicio si cuando lo pretende ya estuvieran cubiertas todas las plazas de la expedición.
2. No abonen previamente el precio establecido para el servicio y porten el billete que lo acredite.
3. No reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para efectuar el viaje, con el fin de evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de los usuarios. En este sentido, no está permitido descalzarse, llevar el torso desnudo, ni ninguna otra actitud que pueda resultar incómoda para el resto de usuarios del servicio.
4. Porten objetos que, por su volumen, composición u otras causas/características supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o para el vehículo.
5. Alteren las normas elementales de educación y convivencia, o que puedan poner en peligro la seguridad del conductor, la del resto de ocupantes del vehículo, y la de los demás usuarios de la vía.
6. Así como aquellas que incumplan las demás condiciones que se determinen por el Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones.

Asimismo, los conductores tendrán la potestad de hacer abandonar el autocar a las personas que accedan al mismo en alguna de las condiciones que se acaban de exponer.

En ningún caso se permitirá el acceso a personas que muestren síntomas evidentes de alcoholemia o drogadicción, haciendo intervenir a las fuerzas de seguridad si fuere preciso.

- **Medidas de compensación y subsanación aplicables**
  - Devoluciones siempre se produzcan incidencias tecnológicas en los canales de venta, y siempre que sea por causas imputables a nuestra organización. Excluyendo la responsabilidad económica por cuestiones de fuerza mayor.
  - En caso de devolución, será necesario aportar todos los datos que les solicitemos y en el caso de los billetes que no van a ser usados, se comprobará que así sea.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

- **ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO OFERTADO**

  AEROBÚS realiza una minuciosa programación de sus servicios, adecuándolos a los picos de viajeros del Aeropuerto de Barcelona y a si es temporada baja o alta.

  Para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, nos comprometemos a que el 100% de nuestra flota disponga de la tecnología necesaria para el seguimiento de los vehículos, monitorización del progreso y ubicación.

- **ACCESIBILIDAD**

  Desde AEROBÚS nos comprometemos a que todos nuestros autobuses estén adaptados y cuenten con rampa PMR, así mismo disponemos de protocolos de actuación para atender de forma adecuada a personas PMR. Todos nuestros conductores saben desplegar la rampa PMR y atender adecuadamente a nuestros usuarios PMR.

- **INFORMACIÓN**

  En cualquiera de estos canales encontrará información completa de nuestros servicios, así como la compra de los billetes en los casos donde se indica:

  - Terminal 1:
    - Personal de asistencia 24 horas
    - Tótems de información
    - Máquinas de auto venta
    - Oficina de Atención al usuario y objetos perdidos
  - Terminal 2
    - Personal de asistencia 24 horas

        - Tótems de información
        - Máquinas de auto venta
    - Plaça Catalunya
        - Personal de asistencia 24 horas
        - Máquinas de auto venta
    - Carrer Sepúlveda
        - Tótem de información
    - Plaça Espanya
        - Tótems de información (todavía no instalada por estar pendiente cambio de ubicación de la parada)
        - Máquinas de auto venta (todavía no instalada por estar pendiente cambio de ubicación de la parada)
    - Plaça Universitat
        - Tótem de información
    - Teléfonos de información: 900 92 96 92
        - Horario de atención al Cliente
            - De 8:00 a 21:00 h. de lunes a viernes de forma continua.
            - De 9:00 a 13:30 h. y de 15:00 a 21:00 h. sábados y domingos.
            - De 10:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 20:00 h. los festivos.
    - Web: aerobusbarcelona.es
    - Email: info@aerobusbarcelona.es

- **CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y FRECUENCIAS**

El servicio funciona las 24 horas del día con unas frecuencias de paso fija que se describen a continuación:

LINEA A1			
TEMPORADA ALTA		TEMPORADA BAJA	
HORARIO (desde Pl. Cataluña)	Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)	**HORARIO (desde Pl. Cataluña)**	Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)
De 05:00 a 06:40	7 minutos	De 05:00 a 06:40	10 minutos
De 06:40 a 08:05	5 minutos	De 06:40 a 21:55	5 minutos
De 08:05 a 14:57	4 minutos	De 21:55 a 00:35	10 minutos
De 14:57 a 21:46	5 minutos	De 00:35 a 05:00	20 minutos
De 21:46 a 22:43	7 minutos		
De 22:43 a 00:34	7 minutos		
De 00:34 a 05:00	20 minutos		

LINEA A2			
TEMPORADA ALTA		TEMPORADA BAJA	
HORARIO (desde Pl. Cataluña)	Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)	**HORARIO (desde Pl. Cataluña)**	Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)
De 05:00 a 13:00	10 minutos	De 05:00 a 13:00	10 minutos
De 13:00 a 21:58	8 minutos	De 13:00 a 16:00	10 minutos
De 21:58 a 00:40	10 minutos	De 16:00 a 22:30	10 minutos
De 00:58 a 05:00	20 minutos	De 22:30 a 00:30	20 minutos
		De 00:30 a 05:00	20 minutos

Nos comprometemos a tener, al menos, un 90% de cumplimiento de los horarios y frecuencias anteriormente descritas.

- **ATENCIÓN AL CLIENTE**

En todos nuestros buses se dispone de un libro de sugerencias para la mejora de nuestros servicios. Además, con el fin de facilitar este servicio, también puedes plantearlas a través de nuestra página web (https://aerobusbarcelona.es/contacta-con-aerobus/) o de nuestro correo electrónico (info@aerobusbarcelona.es).

- **CONFORT**

  Todos nuestros vehículos disponen de WIFI Gratuito, sistemas de carga USB en cada uno de los asientos y de pantallas con contenidos de actualidad e información actualizada del tiempo.
  Además, seguimos un estricto protocolo de limpieza que se realiza cada día en todos los autobuses que han realizado un servicio y donde se utilizan materiales desinfectantes y viricidas de alta eficacia aprobados por el Ministerio de Sanidad.

- **SEGURIDAD**

  En todos nuestros vehículos se dispone de sistema automático de extinción de incendios y de cámaras de seguridad conectadas a centro remoto.
  Además, operamos bajo los más estrictos procedimientos de seguridad, aplicando rigurosos planes de mantenimiento en nuestra flota.

- **IMPACTO AMBIENTAL**

  Somos respetuosos con el medio ambiente contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público en redes sociales.
  Nuestra flota está totalmente constituida por vehículos híbridos y eléctricos.
  Además de todo ello contamos con la certificación UNE EN ISO 14001:2015 de Sistema de Gestión Ambiental, apoyando la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la organización.

6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia durante los años 2022 y 2023.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad bianual a través de estos medios:

- Página web (aerobusbarcelona.es)
- Futuras ediciones de la Carta de Servicios.

7. ATENCIÓN AL CLIENTE

Si quieres realizar cualquier tipo de consulta o sugerencia, ponemos a tu disposición varias formas de contactar con nosotros.

- **Teléfonos de información:** 900 92 96 92
- **Horario de Atención al Cliente a través del teléfono de información:**
  - De 8:00 a 21:00 h. de lunes a viernes de forma continua.
  - De 9:00 a 13:30 h. y de 15:00 a 21:00 h. sábados y domingos.
  - De 10:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 20:00 h. los festivos.
- **Web:** aerobusbarcelona.es
- **Email:** info@aerobusbarcelona.es

8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Proporcionar a sus clientes servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, aportando soluciones reales a problemas concretos, constituye uno de los objetivos fundamentales de la política de **SERVICIO AEROBÚS.**

Para alcanzarlo, la empresa realiza encuestas de satisfacción a los clientes de sus servicios. Otra importante fuente de datos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios son las reclamaciones, quejas y sugerencias.

Nuestros usuarios tienen a su disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con carácter interno– en los vehículos que prestan los servicios.

Si desea presentar una reclamación frente a la empresa, deberás hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el libro habilitado para tal efecto, siendo éste únicamente de carácter interno y con la finalidad de mejorar los servicios.

Con el fin de facilitar el proceso de sugerencias, también puede plantearlas a través del Sitio Web o a través del correo electrónico info@aerobusbarcelona.es .

9. CONECTIVIDADES CON OTROS SERVICIOS

Con el fin de facilitar el transporte y la conexión con otros servicios de la ciudad de Barcelona, a continuación, se exponen las líneas de metro, tren y bus cercanas a las paradas de nuestro servicio:

- Plaça Catalunya:
    - Metro: L1, L3.
    - Autobús Urbano: 67, B24, D50, E12, L95, V15.

- Carrer Sepúlveda
    - Metro: L1, L2.
    - Tren: R1, R4, RG1
    - Autobús Urbano D50, H12, H16, L95.

- Plaça Espanya
    - Metro: L1
    - Tren: R1, R2N, R7, RG1
    - Autobús Urbano: 109, D20, D40, H12, H16.

- Plaça Universitat
    - Metro: L1, L2, L3
    - Tren: R1, RG1
    - Autobús Urbano: 67, H12, H16, L95, V13.

10. SEGURO DE VIAJEROS

El transportista (tomador del seguro), le corresponden las obligaciones de un asegurador frente a la Ley de Contrato de Seguros (Ley 50/80).

En cuanto a las obligaciones del asegurado o beneficiario (viajero):

- El viajero en caso de accidente debe conservar el billete y formular aviso de lo ocurrido al transportista, preferible por escrito.
- En caso de daños, será obligación del viajero demostrarlos.
- En caso de muerte en accidente en transporte público, habría que justificarlo con certificado del Registro Civil.

11. NORMATIVA APLICABLE

Entre otras, el marco normativo en el que se encuadra el servicio de transporte de viajeros es el siguiente:

- Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. - Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículo a motor y

seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo y sus modificaciones.

- Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado del transporte por carretera y sus modificaciones.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad y sus modificaciones.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

RESULTADOS COMPROMISOS 2023

La empresa UTE SEREVICIO AEROBÚS de acuerdo con los requisitos de la norma UNE 93200 publica los resultados obtenidos en la anualidad 2023:

COMPROMISO	NIVEL DE EXIGENCIA	RESULTADOS 2023
Cumplimiento de los servicios ofertados	100% de la flota disponga de la tecnología necesaria	100% de la flota conectada Cumplido
Accesibilidad: Vehículos adaptados	100% de los servicios con vehículos adaptados a PMR	100% de la flota adaptada Cumplido
Accesibilidad: Conductores formados e informados	100% de conductores con formación e información en despliegue de rampas	100% de conductores con formación e información Cumplido
Información: información en los puntos marcados	100% de los canales con información	Todos los puntos de información actualizados y elementos correctos Cumplido
Cumplimiento de horarios: horas de paso y frecuencias	Al menos el 90% de los servicios con cumplimiento de horarios y frecuencias	Expediciones perdidas: menos del 1% del total. Puntualidad media total: 77,67% entre las 2 líneas No cumplido
Atención al cliente	100% de vehículos con libro de sugerencias	Ninguno de los vehículos lleva libro de sugerencias. Buzón de sugerencias disponible en www.aerobus.es No cumplido
Confort: WIFI, USB y pantallas con información	100% de los vehículos disponen de estos servicios	Baja muestra de inspecciones No cumplido
Seguridad: todos los vehículos con sistema automático de extinción de incendios y cámaras	100% de los vehículos inspeccionados con disposición de sistema de extinción y cámaras	99% de los vehículos con cámaras y 100% con PCI No cumplido
Impacto ambiental: flota híbrida y eléctrica	100% de los vehículos con estas características	Todos los vehículos híbridos o eléctricos Cumplido

MONBUS

Carta de Servicios
SERVICIO HORTA I GRÀCIA

Departamento de Calidad, Medio Ambiente y RSE
05/10/2022

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 2
2. LA EMPRESA: UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE 3
3. SERVICIO 4
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS 4
5. COMPROMISOS E INDICADORES 7
6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA 9
7. ATENCIÓN AL CLIENTE 9
8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN 9
9. NORMATIVA APLICABLE 10

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de **UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE S.A.U.** se ha propuesto como objetivo prioritario, alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de calidad aplicables y exigidos por sus clientes. Asimismo, y dentro del concepto de calidad global la empresa, se compromete a respetar y preservar adecuadamente el medio ambiente y a efectuar sus trabajos dentro de las condiciones de seguridad adecuadas, aplicando para ello las medidas legales correspondientes a ambos campos.

Para alcanzar este objetivo, **UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE S.A.U.** ha establecido unos parámetros que le permiten garantizar la calidad de sus servicios, mediante un estricto control de la prestación de los mismos y de los medios empleados, manteniendo en todo momento la seguridad y el respeto al medio ambiente.

La calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad es un compromiso de la empresa y una responsabilidad individual de cada miembro del colectivo, que se plasman en acciones concretas que reflejan una imagen de profesionalidad y calidad de servicio.

Por ello, esta Carta de Servicios constituye la herramienta a través de la que, de forma clara y transparente, comunicamos a nuestros usuarios los estándares de calidad que **UTE HORTA I GRÀCIA** se compromete a cumplir en la prestación de los servicios, sirviendo como marco para el establecimiento de los objetivos de mejora continua.

Fdo. La Dirección

2. LA EMPRESA: UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE

Con una larga tradición en la gestión de servicios de transporte de viajeros en autobús, ALCALABUS tiene una experiencia de más de 40 años en la gestión del transporte urbano de la ciudad de Alcalá de Henares. Sin embargo, es desde el 1 de febrero de 2011 cuando se convierte en concesionario titular del servicio urbano de viajeros por concesión del Ayuntamiento de la ciudad. Con la adhesión en 1987 de este ayuntamiento al Consorcio de Transportes de Madrid, fue este último quien asumió las competencias del transporte urbano de la Ciudad de Alcalá de Henares. Actualmente el servicio consta de doce (12) líneas y ha transportado a más de nueve (9) millones de viajeros durante el año 2016.

Por su parte, CASTROMIL es una empresa fundada en 1910 en Galicia que inició su actividad en el campo de la automoción, las mercancías y el transporte de viajeros. En 1929 consiguió las concesiones de las rutas más importantes de esta comunidad, concretamente las de La Coruña, Santiago de Compostela, Caldas de Reyes, Pontevedra y Vigo. Su crecimiento fue continuado durante las siguientes décadas, obteniendo nuevas rutas hasta alcanzar una flota de 200 autobuses en 2002, fecha en la que la empresa se integró en el grupo MONBUS, donde consolidó su actividad.

Respecto a MONFORTE era en la década de los 70 la empresa más importante de transporte de viajeros de Lugo, momento en el que se integró en el grupo MONBUS e inició su expansión de servicios, compaginando sus coberturas en los pueblos cercanos donde se celebraba algún mercado o feria con el transporte escolar y el transporte regular mediante la línea Lugo-Barcelona, un campo que sería debidamente legalizado después de la promulgación de las primeras concesiones oficiales, empezando así una fuerte apuesta por los servicios de larga distancia hacia Cataluña y el País Vasco.

La UTE resultado de la unión de estas tres empresas nace con los conocimientos, tradición y sensibilidad suficientes para afrontar los retos del servicio objeto de este concurso. Siendo conscientes de los importantes desafíos que supone el transporte público de personas y el servicio del Aerobús en particular, hemos hecho un gran esfuerzo por afrontarlos de manera solvente y decidida, con propuestas claras y viables que deseamos respondan a las expectativas de la AMB, y, en definitiva, permitan que este servicio experimente una evolución importante en términos de servicio y calidad en beneficio de los usuarios.

3. SERVICIO

UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE es titular del Contrato de gestión del *Servicio Público de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros en Autobús entre los Barrios de Horta y Gràcia del Área Metropolitana de Barcelona (Servei Públic de Transport Col·lectiu Urbà de Viatgers en Autobús entre els Barris de D'Horta i Gràcia De Barcelona de l'Àrea Metropolitana de Barcelona).* Compuesta de las siguientes 2 líneas:

- 86. Metro Horta – Alberto Llanas
- 87. Metro Horta – Trevessera de Gràcia.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- **Billetes**

  Los títulos de transporte actualmente son los siguientes:

  - Billetes sencillos
  - Títulos del sistema tarifario integrado de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)
  - Títulos sociales y ambientales:
    - Títulos sociales de pago: Tarjeta T-4 integrada del AMB (acompañada de la Tarjeta Rosa metropolitana de tarifa reducida o carné de pensionista tipo B de FGC) y tarjeta multiviaje de pensionista de FGC (acompañada del carné de pensionista tipo B).
    - Títulos sociales gratuitos: Tarjeta Rosa metropolitana y pase metropolitano de acompañante. Se aceptará también el pase de pensionista de FGC (acompañado del carné de pensionista tipo A).
  - Billetes gratuitos

  Este catálogo de títulos se adapta en todo momento a las estructuras tarifarias y valores de venta al público que sean fijadas por la ATM y por el AMB, cada una en su ámbito de competencia.

  Para más información, consulte la página web de la AMB: https://www.amb.cat/s/web/mobilitat/titols-i-tarifes.html

- **Puntos de venta**

  - En las dependencias de las estaciones de metro, tranvía (Trambaix y

Trambesòs), Ferrocarrils de la Generalitat y Cercanías.
- En las estaciones de autobuses interurbanos.
- En las terminales del ServiCaixa.
- En los estancos y establecimientos de travesías y lotería.
- Quioscos de prensa.
- Otros establecimientos adheridos.

- **Canales de información y atención a las personas usuarias.**

Los canales a través de los cuales los usuarios podrán solicitar información del servicio (líneas, horarios, recorridos, frecuencias, incidencias y alteraciones del servicio, etc.) o formular quejas, reclamaciones o sugerencias, así como para ponerse en contacto con la operadora para resolver sus dudas o exponer cualquier cuestión, pueden ser propias o ajenas.

- Propias:
  - Conductor del autobús
  - Punto de atención al usuario y oficina de objetos perdidos
  - Página web
  - Web-service AMB

- **Tiempos de recorrido y frecuencias**

Para la Líneas 86 y 87 se estiman las frecuencias y tiempos de recorrido siguientes marcados por la AMB en su página web.

Puede consultar los horarios en los siguientes enlaces:

- Línea 86: http://www.ambmobilitat.cat/Principales/TiraLinea.aspx?linea=128
- Línea 87: http://www.ambmobilitat.cat/Principales/TiraLinea.aspx?linea=129

- **Transporte de mascotas, perros lazarillo y de asistencia**

Están autorizados a viajar sin limitaciones los perros lazarillo y los perros de asistencia siempre y cuando cumplan con los términos contemplados en el Real Decreto 1544/2017, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, los perros que acompañan a los trabajadores de seguridad o los animales domésticos que vayan con transportín debidamente preparados para que no

puedan ensuciar ni incomodar al resto de viajeros.

La AMB regula el transporte de mascotas (consultar en: https://www.amb.cat/s/web/mobilitat/mobilitat.html)

- **Sugerencias y reclamaciones**

Tiene a su disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, en cada uno de los buses de las líneas.

Si desea presentar una reclamación frente a la empresa, deberá hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración).

Puede, además, en la página de la AMB (http://www.ambmobilitat.cat/Principales/Quejas.aspx) comunicarse para exponer cualquier duda, petición o queja sobre nuestros servicios.

Deberá cumplimentar un formulario web con sus datos personales y de contacto.

- **Prohibiciones**

Está terminantemente prohibido fumar dentro de los vehículos según Real Decreto 1293/1999 de 23 de julio.

No se admitirán a la utilización del servicio a las personas que:

1. Sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición. El viajero no tendrá derecho a acceder a un servicio si cuando lo pretende ya estuvieran cubiertas todas las plazas de la expedición.
2. No abonen previamente el precio establecido para el servicio y porten el billete que lo acredite.
3. No reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para efectuar el viaje, con el fin de evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de los usuarios. En este sentido, no está permitido descalzarse, llevar el torso desnudo, ni ninguna otra actitud que pueda resultar incómoda para el resto de usuarios del servicio.
4. Porten objetos que, por su volumen, composición u otras causas/características supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o para el vehículo.

5. Alteren las normas elementales de educación y convivencia, o que puedan poner en peligro la seguridad del conductor, la del resto de ocupantes del vehículo, y la de los demás usuarios de la vía.
6. Así como aquellas que incumplan las demás condiciones que se determinen por el Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones.

Asimismo, los conductores tendrán la potestad de hacer abandonar el autocar a las personas que accedan al mismo en alguna de las condiciones que se acaban de exponer.

En ningún caso se permitirá el acceso a personas que muestren síntomas evidentes de alcoholemia o drogadicción, haciendo intervenir a las fuerzas de seguridad si fuere preciso.

- **Medidas de compensación y subsanación aplicables**

Se realizará la devolución del importe total en caso de producirse un doble cobro por causa propia e imputable a nuestra organización.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

- ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO OFERTADO

Se han realizado diversos estudios a lo largo de 5 años para garantizar en todo momento que los pasajeros no se queden en tierra y aumentar las frecuencias en las horas de mayor afluencia de usuarios.

Debido a esto nos comprometemos al cumplimiento de, al menos, el 95% de los servicios que se ofrecen diariamente.

- ACCESIBILIDAD

Actualmente el 100% de los vehículos que prestan servicio en las líneas 86 y 87 están adaptados para atender a las necesidades de personas con movilidad reducida.

- **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Puede informarse de nuestros servicios:
- En las marquesinas y paradas
- En el propio vehículo
- En la página web de la AMB

En este sentido, nuestro compromiso es que la información esté siempre accesible y actualizada, y si se detecta algún error en la información se corrija en como máximo 5 días.

- **CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y FRECUENCIAS**

Tratamos de realizar puntualmente nuestros servicios, sin embargo, las condiciones cambiantes del tráfico pueden llegar a impedírnoslo.
Nuestro compromiso es que ningún servicio salga de la parada de origen antes de la hora indicada.

- **CONFORT Y SEGURIDAD**

Hacer los trayectos confortables es una de nuestras prioridades, tal es así que se realizan encuestas de forma periódica a nuestros usuarios y usuarias para su evaluación. Además, se hacen inspecciones del servicio para que la calidad objetiva del servicio no disminuya.
Nuestro compromiso es que el 100% de los vehículos posean WIFI para nuestros usuarios.

En cuanto a la seguridad, dentro del autobús se dan pocas incidencias. De todos modos, nuestro personal de conducción cuenta con sistemas de emergencia por medio de teléfono móvil para avisar a la base, y de inmediato, se pone en contacto con los cuerpos de emergencias y seguridad.
Nuestro compromiso en cuanto a la seguridad es que toda la flota se encuentre bien señalizada con todos los elementos e indicadores de emergencias.

- **IMPACTO AMBIENTAL**

Somos respetuosos con el medio ambiente contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público en redes sociales.

Además de todo ello contamos con la certificación UNE EN ISO 14001:2015 de

Sistema de Gestión Ambiental para las 3 empresas que conforman la UTE, apoyando la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la organización.

6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia durante los años 2022 y 2023.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad bianual a través de estos medios:

- Página web (monbus.es)
- Futuras ediciones de la Carta de Servicios.

7. ATENCIÓN AL CLIENTE

Si quieres realizar cualquier tipo de consulta o sugerencia, ponemos a tu disposición varias formas de contactar con nosotros.

- **Teléfono de información:** 900 92 91 92
- **Horario de Atención al Cliente a través del teléfono de información:**
    - De 8:00 a 21:00 h. de lunes a viernes de forma continua.
    - De 9:00 a 13:30 h. y de 15:00 a 21:00 h. sábados y domingos.
    - De 10:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 20:00 h. los festivos.
- **Web:** monbus.es
- **Email:** info@monbus.es

8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Proporcionar a sus clientes servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, aportando soluciones reales a problemas concretos, constituye uno de los objetivos fundamentales de la política de **Grupo Monbus.**

Para alcanzarlo, la empresa realiza encuestas de satisfacción a los clientes de sus servicios. Otra importante fuente de datos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios son las reclamaciones, quejas y sugerencias.

Nuestros usuarios tienen a su disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con carácter interno– en los vehículos que prestan los servicios.

Si desea presentar una reclamación frente a la empresa, deberás hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el canal habilitado para ello (página web).

9. NORMATIVA APLICABLE

Entre otras, el marco normativo en el que se encuadra el servicio de transporte de viajeros es el siguiente:

- Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. - Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículo a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo y sus modificaciones.
- Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado del transporte por carretera y sus modificaciones.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad y sus modificaciones.

RESULTADOS COMPROMISOS 2023

La empresa UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE (Servicio Horta y Gracia) de acuerdo con los requisitos de la norma UNE 93200 publica los resultados obtenidos en la anualidad 2023:

Aspecto del servicio	Nivel de exigencia	RESULTADOS
Cumplimiento de los servicios ofertados	95% de los servicios realizados de los ofertados	97% de los servicios realizados Cumplido
Accesibilidad: Vehículos adaptados	100% de los servicios con vehículos adaptados a PMR	100% de los vehículos adaptados Cumplido
Información y atención al cliente	100% de los canales con información actualizada en menos de 5 días	Información no actualizada No cumplido
Cumplimiento de horarios: horas de paso y frecuencias	Ningún servicio sale de la parada antes de la hora indicada y se cumple el 90% de las frecuencias	Puntualidad del 60% Regularidad: más del 90% durante todo el año No cumplido
Confort: vehículos con WIFI	100% de los vehículos disponen de este servicio	16% de los servicios muestreados con WIFI No cumplido
Seguridad: todos los elementos e indicadores de emergencias	100% de los vehículos con todos los elementos	70% de los vehículos inspeccionados correctamente señalizados No cumplido
Impacto ambiental: empresas certificadas en UNE EN ISO 14001:2015	100% de las empresas que conforman la UTE certificadas	Todas las empresas certificadas Cumplido

MONBUS

Carta de Servicios
SANT BOI

Departamento de Calidad, Medio Ambiente y RSE

10/01/2023

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 2
2. LA EMPRESA: UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A., EMPRESA MONFORTE 3
3. SERVICIO 4
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS 6
5. COMPROMISOS E INDICADORES 9
6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA 10
7. ATENCIÓN AL CLIENTE 11
8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN 11
9. NORMATIVA APLICABLE 11

1. INTRODUCCIÓN

La unión temporal de empresas **ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A., EMPRESA MONFORTE S.A.U., LA HIPANO IGUALADINA, AUTOBUSES URBANOS DE LUGO, MONBUS URBANOS, JULIÀ TRAVEL** y **AUTOCARES JULIÀ** se ha propuesto como objetivo prioritario, alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de calidad aplicables y exigidos por sus clientes. Asimismo, y dentro del concepto de calidad global la empresa, se compromete a respetar y preservar adecuadamente el medio ambiente y a efectuar sus trabajos dentro de las condiciones de seguridad adecuadas, aplicando para ello las medidas legales correspondientes a ambos campos.

Para alcanzar este objetivo se han establecido unos parámetros que le permiten garantizar la calidad de sus servicios, mediante un estricto control de la prestación de los mismos y de los medios empleados, manteniendo en todo momento la seguridad y el respeto al medio ambiente.

La calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad es un compromiso de la empresa y una responsabilidad individual de cada miembro del colectivo, que se plasman en acciones concretas que reflejan una imagen de profesionalidad y calidad de servicio.

Por ello, esta Carta de Servicios constituye la herramienta a través de la que, de forma clara y transparente, comunicamos a nuestros usuarios los estándares de calidad que nos comprometemos a cumplir en la prestación de los servicios, sirviendo como marco para el establecimiento de los objetivos de mejora continua.

Fdo. La Dirección

Lugo, 10 de enero de 2023

2. LA EMPRESA: UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A., EMPRESA MONFORTE, LA HIPANO IGUALADINA, AUTOBUSES URBANOS DE LUGO, MONBUS URBANOS, JULIÀ TRAVEL y AUTOCARES JULIÀ

Con una larga tradición en la gestión de servicios de transporte de viajeros en autobús, ALCALABUS tiene una experiencia de más de 40 años en la gestión del transporte urbano de la ciudad de Alcalá de Henares. Sin embargo, es desde el 1 de febrero de 2011 cuando se convierte en concesionario titular del servicio urbano de viajeros por concesión del Ayuntamiento de la ciudad. Con la adhesión en 1987 de este ayuntamiento al Consorcio de Transportes de Madrid, fue este último quien asumió las competencias del transporte urbano de la Ciudad de Alcalá de Henares. Actualmente el servicio consta de doce (12) líneas y ha transportado a más de nueve (10) millones de viajeros durante el año 2019.

Por su parte, CASTROMIL es una empresa fundada en 1910 en Galicia que inició su actividad en el campo de la automoción, las mercancías y el transporte de viajeros. En 1929 consiguió las concesiones de las rutas más importantes de esta comunidad, concretamente las de La Coruña, Santiago de Compostela, Caldas de Reyes, Pontevedra y Vigo. Su crecimiento fue continuado durante las siguientes décadas, obteniendo nuevas rutas hasta alcanzar una flota de 200 autobuses en 2002, fecha en la que la empresa se integró en el grupo MONBUS, donde consolidó su actividad.

Respecto a MONFORTE era en la década de los 70 la empresa más importante de transporte de viajeros de Lugo, momento en el que se integró en el grupo MONBUS e inició su expansión de servicios, compaginando sus coberturas en los pueblos cercanos donde se celebraba algún mercado o feria con el transporte escolar y el transporte regular mediante la línea Lugo-Barcelona, un campo que sería debidamente legalizado después de la promulgación de las primeras concesiones oficiales, empezando así una fuerte apuesta por los servicios de larga distancia hacia Cataluña y el País Vasco.

En cuanto a LA HISPANO IGUALADINA con más de cien años de historia arraigada en Cataluña, dispone actualmente de una de las redes de transporte más extensas de Cataluña comunicando a diario cerca de 300 poblaciones en todas las provincias de Barcelona, Tarragona y Lleida, lo que nos permite transportar más de 14.000 viajeros diarios. Además, co-gestiona entre otros servicios urbanos la línea 88 del AMB, aportando experiencia y capacidad de gestión y habiendo obtenido unos índices de calidad elevados en los últimos años.

AUTOBUSES URBANOS DE LUGO S.A. (AULUSA), fue la empresa transporte urbano de la ciudad de Lugo hasta el año 2016. El 15 de febrero de 2006 entró a formar parte de Tralusa, UTE que se constituyó para la prestación de servicio urbano de la ciudad de Santiago de Compostela, servicio que sigue prestando en la actualidad con una flota de 44 vehículos y 96 trabajadores entre personal administrativo y personal de tráfico y conducción.

MONBUS URBANOS S.A. se constituye el 7 de marzo de 2016 con el objetivo social de la gestión del servicio público de transporte regular urbano del municipio de Lugo, además de la gestión de los canales de publicidad de los autobuses adscritos a dicho servicio, disponiendo de una moderna flota formada por 11 vehículos y con una plantilla de un total de 58 trabajadores entre personal administrativo y personal de tráfico y conducción.

Por su parte, AUTOCARES JULIÀ, empresa catalana con una larga tradición desde 1933 y con más de 80 años de historia, junto con JULIÀ TRAVEL, disponen de una plantilla de 250 personas altamente calificadas con oficinas operativas internacionalmente (Barcelona, Madrid, Málaga y Andorra), siendo su máxima prioridad la de ofrecer las mejores soluciones globales de transporte a sus clientes: agencias de viajes, operadores turísticos, receptivos, escolares, organizadores de congresos e incentivos, para empresas y particulares.

La UTE resultado de la unión de estas empresas nace pues con los conocimientos, los recursos, la tradición y la sensibilidad suficientes para afrontar los retos del servicio objeto de este concurso, desarrollando el servicio bajo las políticas corporativas de gestión y calidad del Grupo Comercial Monbus del que forman parte la mayoría de sus integrantes (ALCALBUS, CASTROMIL, MONFORTE, HISPANO-IGUALADIA, MONBUS URBANOS, AUTOBUSES URBANOS DE LUGO). Siendo conscientes de los importantes desafíos que supone el transporte público de personas y el servicio que nos ocupa en particular, hemos hecho un gran esfuerzo por afrontarlos de manera solvente y decidida, con propuestas claras y viables que deseamos respondan a las expectativas de la AMB y, en definitiva, permitan que este servicio experimente una evolución importante en términos de calidad en beneficio de los usuarios.

3. SERVICIO

UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A., EMPRESA MONFORTE S.A.U., LA HISPANO IGUALADINA, AUTOBUSES URBANOS DE LUGO, MONBUS URBANOS, JULIÁ TRAVEL Y AUTOCARES JULIÀ es titular del Contrato de gestión del *Servicio Público de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros entre Sant Boi, Barcelona y otros municipios" (Servei Públic de Transport Col·lectiu Urbà de Viatgers entre Sant Boi, Barcelona i*

altres municipis).

Compuesta de las siguientes líneas:

- E43. Sentit Barcelona – Av. Diagonal Illa / Sentit Sant Joan Despí – Estació Rodalies / Sentit Barcelona – Pl. Espanya / Sentit Sant Boi LL. - Parc Sanitari Sant Joan de Déu.
- E70. Sentit Barcelona – Pl. Espanya / Sentit Sant Boi LL. - Parc Sanitari Sant Joan de Déu.
- E79. Sentit Barcelona – Av. Diagonal Illa / Sentit Sant Boi LL. - Estació FGC Molí Nou.
- L46. Sentit Sant Just Desvern - Pl. Parador / Sentit Cornellà LL. - Av. Salvador Allende / Sentit Sant Just Desvern - Pl. Parador (CEIP) / Sentit Cornellà LL. - Av. Salvador Allende (CEIP).
- L52. Sentit Hospitalet LL.-Ciutat de la Justícia / Sentit Sant Feliu Ll. - Mas Lluí
- L70. Sentit Barcelona – Pl. Espanya / Sentit Sant Boi LL. - Parc Sanitari Sant Joan de Déu.
- L72. Sentit Barcelona – Pl. Espanya / Sentit Sant Boi LL. - Parc Sanitari Sant Joan de Déu.
- L74. Sentit Cornellà Ll.-St. Ildefons / Sentit Sant Boi Ll.-Pl. Forces Armades.
- L76. Sentit Torrelles Ll. - Pl. Països Catalans / Sentit Sant Boi LL. - Parc Sanitari Sant Joan de Déu.
- L77. Sentit Gavà - Av. Europa / Sentit Sant Joan Despí - Hospital C. Moisès Broggi.
- L78. Sentit El Prat Ll. -Sant Cosme / Sentit Sant Boi Ll.-Benviure.
- M75 (circular). Sentit Cornellà LL.-Intercanviador Cornellà / Sant Boi Ll.-Pl. Forces Armades.
- SB1. Sentit Sant Boi Ll.-Estació FGC Molí Nou / Sentit Sant Boi Ll.-Camps Blancs.
- SB2. Sentit Sant Boi Ll.-Estació FGC Sant Boi / Sentit Sant Boi Ll.-Camps Blancs.
- SB3. Sentit Sant Boi Ll.-Tanatori / Sentit Sant Boi Ll.-Marianao.
- M8 (PII-PIII-IV-V). Sentit Cornellà Ll. - Intercanviador Cornellà / Sentit Castelldefels - Av. Constitució.
- L77 (PIII-IV-V). Sentit Castelldefels - Pg. de la Marina / Sentit Sant Joan Despí - Hospital C. Moisès Broggi.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- **Billetes**

Los títulos de transporte actualmente son los siguientes:

- Billetes sencillos
- Títulos del sistema tarifario integrado de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)
- Títulos sociales y ambientales:
  - Títulos sociales de pago: Tarjeta T-4 integrada del AMB (acompañada de la Tarjeta Rosa metropolitana de tarifa reducida o carné de pensionista tipo B de FGC) y tarjeta multiviaje de pensionista de FGC (acompañada del carné de pensionista tipo B).
  - Títulos sociales gratuitos: Tarjeta Rosa metropolitana y pase metropolitano de acompañante. Se aceptará también el pase de pensionista de FGC (acompañado del carné de pensionista tipo A).
- Billetes gratuitos

Este catálogo de títulos se adapta en todo momento a las estructuras tarifarias y valores de venta al público que sean fijadas por la ATM y por el AMB, cada una en su ámbito de competencia.

Para más información, consulte la página web de la AMB: https://www.amb.cat/s/web/mobilitat/titols-i-tarifes.html

- **Puntos de venta**

- En las dependencias de las estaciones de metro, tranvía (Trambaix y Trambesòs), Ferrocarrils de la Generalitat y Cercanías.
- En las estaciones de autobuses interurbanos.
- En las terminales del ServiCaixa.
- En los estancos y establecimientos de travesías y lotería.
- Quioscos de prensa.
- Otros establecimientos adheridos.

- **Canales de información y atención a las personas usuarias.**

Los canales a través de los cuales los usuarios podrán solicitar información del servicio (líneas, horarios, recorridos, frecuencias, incidencias y alteraciones del servicio, etc.) o formular quejas, reclamaciones o sugerencias, así como para ponerse en contacto con la operadora para resolver sus dudas o exponer cualquier

cuestión, pueden ser propias o ajenas.

- Propias:
  - Conductor del autobús
  - Punto de atención al usuario y oficina de objetos perdidos
  - Web-service AMB

- **Tiempos de recorrido y frecuencias**

  Para la todas las líneas de la concesión de las que consta el servicio (15) se estiman las frecuencias y tiempos de recorrido siguientes marcados por la AMB en su página web.

  Puede consultar los horarios en el siguiente enlace: http://www.ambmobilitat.cat/principales/busquedalinea.aspx

- **Transporte de mascotas, perros lazarillo y de asistencia**

  Están autorizados a viajar sin limitaciones los perros lazarillo y los perros de asistencia siempre y cuando cumplan con los términos contemplados en el Real Decreto 1544/2017, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, los perros que acompañan a los trabajadores de seguridad o los animales domésticos que vayan con transportín debidamente preparados para que no puedan ensuciar ni incomodar al resto de viajeros.

  La AMB regula el transporte de mascotas (consultar en: https://www.amb.cat/s/web/mobilitat/mobilitat.html).

- **Sugerencias y reclamaciones**

  Tiene a su disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, en cada uno de los buses de las líneas.

  Si desea presentar una reclamación frente a la empresa, deberá hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración) y presente en cada uno de los buses de la concesión.

  Puede, además, en la página de la AMB comunicarse para exponer cualquier duda, petición o queja sobre nuestros servicios:

http://www.ambmobilitat.cat/Principales/Quejas.aspx

Deberá cumplimentar un formulario web con sus datos personales y de contacto.

- **Prohibiciones**

Está terminantemente prohibido fumar dentro de los vehículos según Real Decreto 1293/1999 de 23 de julio.

No se admitirán a la utilización del servicio a las personas que:

1. Sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición. El viajero no tendrá derecho a acceder a un servicio si cuando lo pretende ya estuvieran cubiertas todas las plazas de la expedición.
2. No abonen previamente el precio establecido para el servicio y porten el billete que lo acredite.
3. No reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para efectuar el viaje, con el fin de evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de los usuarios. En este sentido, no está permitido descalzarse, llevar el torso desnudo, ni ninguna otra actitud que pueda resultar incómoda para el resto de usuarios del servicio.
4. Porten objetos que, por su volumen, composición u otras causas/características supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o para el vehículo.
5. Alteren las normas elementales de educación y convivencia, o que puedan poner en peligro la seguridad del conductor, la del resto de ocupantes del vehículo, y la de los demás usuarios de la vía.
6. Así como aquellas que incumplan las demás condiciones que se determinen por el Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones.

Asimismo, los conductores tendrán la potestad de hacer abandonar el autocar a las personas que accedan al mismo en alguna de las condiciones que se acaban de exponer.

En ningún caso se permitirá el acceso a personas que muestren síntomas evidentes de alcoholemia o drogadicción, haciendo intervenir a las fuerzas de seguridad si fuere preciso.

- **Medidas de compensación y subsanación aplicables**

Por la casuística del servicio, no se estima que pueda haber grandes problemas

para nuestros usuarios en cuanto a cancelaciones de servicios, puesto que todo cambio o anulación se comunicará por la página de la AMB o en las pantallas de los buses.

En cuanto a la subsanación y compensación, se proporcionará al cliente, si la tarjeta pasa de forma errónea, el importe íntegro del billete.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

- **ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO OFERTADO**

  Nos comprometemos al cumplimiento de, al menos, el 95% de los servicios que se ofrecen diariamente.

- **ACCESIBILIDAD**

  Actualmente el 100% de los vehículos que prestan servicio están adaptados para atender a las necesidades de personas con movilidad reducida.

- **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

  Puede informarse de nuestros servicios:
  - En las marquesinas y paradas
  - En el propio vehículo por medio de pantallas informativas
  - En la página web de la AMB

  En este sentido, nuestro compromiso es que la información esté siempre accesible y actualizada, y si se detecta algún error en la información se corrija en como máximo 5 días.

- **CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y FRECUENCIAS**

  Tratamos de realizar puntualmente nuestros servicios, sin embargo, las condiciones cambiantes del tráfico pueden llegar a impedírnoslo.

  Nuestro compromiso es:

  - En líneas con frecuencias inferiores o iguales a 10 min: que la desviación no sea mayor a un 25% de la duración del intervalo establecido (teórico) en

cada una de las líneas.
- En líneas con frecuencias superiores a 10 minutos: que la hora de paso real por parada no tenga una desviación de -3 o 5 min.

- **CONFORT Y SEGURIDAD**

Hacer los trayectos confortables es una de nuestras prioridades, tal es así que se realizan encuestas de forma periódica a nuestros usuarios y usuarias para su evaluación. Además, se hacen inspecciones del servicio para que la calidad objetiva del servicio no disminuya.
Nuestro compromiso es que el 100% de los vehículos posean WIFI para nuestros usuarios, así como pantallas interiores de información.

En cuanto a la seguridad, dentro del autobús se dan pocas incidencias, sin embargo, nos comprometemos a que toda la flota se encuentre bien señalizada con todos los elementos e indicadores de emergencias.

- **IMPACTO AMBIENTAL**

Somos respetuosos con el medio ambiente contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público en redes sociales.

Además de todo ello contamos con la certificación UNE EN ISO 14001:2015 de Sistema de Gestión Ambiental para las empresas que conforman la UTE, apoyando la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la organización.

6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia durante los años 2023 y 2024.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad bianual a través de estos medios:

- Página web (monbus.es)
- Futuras ediciones de la Carta de Servicios.

7. ATENCIÓN AL CLIENTE

Si quieres realizar cualquier tipo de consulta o sugerencia, ponemos a tu disposición varias formas de contactar con nosotros.

- **Teléfono de información:** 900 92 91 92
- **Horario de Atención al Cliente a través del teléfono de información:**
  - De 8:00 a 21:00 h. de lunes a viernes de forma continua.
  - De 9:00 a 13:30 h. y de 15:00 a 21:00 h. sábados y domingos.
  - De 10:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 20:00 h. los festivos.
- **Web:** monbus.es
- **Email:** info@monbus.es

8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Proporcionar a sus clientes servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, aportando soluciones reales a problemas concretos, constituye uno de los objetivos fundamentales de la política de Grupo Monbus.

Para alcanzarlo, la empresa realiza encuestas de satisfacción a los clientes de sus servicios. Otra importante fuente de datos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios son las reclamaciones, quejas y sugerencias.

Nuestros usuarios tienen a su disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con carácter interno– en los vehículos que prestan los servicios.

Si desea presentar una reclamación frente a la empresa, deberás hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el canal habilitado para ello (página web).

9. NORMATIVA APLICABLE

Entre otras, el marco normativo en el que se encuadra el servicio de transporte de viajeros es el siguiente:

- Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el

Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículo a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo y sus modificaciones.

- Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado del transporte por carretera y sus modificaciones.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad y sus modificaciones.

RESULTADOS COMPROMISOS

La empresa UTE SANT BOI de acuerdo con los requisitos de la norma UNE 93200 publica los resultados obtenidos en la anualidad 2023:

Aspecto del servicio	Nivel de exigencia	RESULTADOS
Cumplimiento de los servicios ofertados	95% de los servicios se cumplen	97% de los servicios ofertados Cumplido
Accesibilidad	100% de los servicios con vehículos adaptados a PMR	100% de los vehículos adaptados Cumplido
Información y atención al cliente	100% de los canales con información actualizada en menos de 5 días	96% de los canales inspeccionados disponen de información actualizada No cumplido
Cumplimiento de horarios: horas de paso y frecuencias	- En líneas con frecuencias inferiores o iguales a 10 min: que la desviación no sea mayor a un 25% de la duración del intervalo establecido (teórico) en cada una de las líneas. - En líneas con frecuencias superiores a 10 minutos: que la hora de paso real por parada no tenga una desviación de -3 o 5 min.	Regularidad por encima de un 94% en todas las líneas de la concesión Cumplido
Confort	100% de los vehículos posean WIFI	70% de los vehículos con WIFI No cumplido
Seguridad	100% de los vehículos inspeccionados señalizada con todos los elementos e indicadores de emergencias	28% de los vehículos inspeccionados señalizada con todos los elementos e indicadores No cumplido
Impacto ambiental	100% de las empresas que conforman la UTE con certificación UNE EN ISO 14001:2015	Todas las empresas que conforman la UTE con certificados ambientales Cumplido

MONBUS